

PANASZKEZELÉS

PANASZKEZELÉSI INFORMÁCIÓK

Tisztelt Ügyfelünk!

Örömünkre szolgál, hogy mint Társaságunk Ügyfele megtisztelt bizalmával és ezúton is köszönjük, hogy az Új Média Kft. szolgáltatásait vette igénybe céljainak megvalósításához. Mivel az Új Média Kft. kiemelt figyelmet fordít Ügyfelei hosszú távú, magas színvonalú kiszolgálására, szeretnénk megerősíteni Önnek, hogy a gyorsabb és kényelmesebb ügyintézés érdekében érvényes megrendelésekkel kapcsolatban, az Új Média Kft. munkatársai szívesen állnak rendelkezésére telefonon vagy írásban.

Ügyfélszolgálatunk elérhetőségei:

Telefon: (06-20) 42-300-42 (munkanapokon 8-16 óráig)

E-mail: info@ujmedia.eu

Levélben: 8800 Nagykanizsa, Csengery utca 22.

DOKUMENTUMOK

Amennyiben tájékozódni kíván panaszkezelési tevékenységünkkel kapcsolatban, úgy lehetősége van Panaszkezelési Szabályzatunk tartalmának megtekintésére. Lehetősége van elolvasni a Magyar Nemzeti Bank (korábban: Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete) weboldalán megtalálható panaszokra, beadványokra vonatkozó hasznos információkat itt. Lehetőséget biztosítunk arra, hogy írásbeli panaszához a Magyar Nemzeti Bank (korábban: Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete) formanyomtatványát használja, melyet ide kattintva érhet el. Társaságunk – a Magyar Nemzeti Bank fogyasztói panaszkezelésről szóló rendeletének 2014. augusztus 1-jétől hatályos módosításának megfelelően – közzéteszi az elutasított panasszal kapcsolatos további fogyasztói kérelmek benyújtásához szükséges formanyomtatványokat, melyek a következők:

- Fogyasztói kérelem a Pénzügyi Békéltető Testülethez
- Fogyasztói kérelem a Magyar Nemzeti Bankhoz

A szóban forgó dokumentumokat Társaságunk a fogyasztó kérésére és igénye szerint elektronikusan vagy postai úton – térítésmentesen – rendelkezésére bocsátja. Az erre irányuló fogyasztói igénybejelentést a fent feltüntetett Központi elérhetőségeink bármelyikén fogadjuk. Az igények bejelentésénél és a fogyasztóvédelmi eljárásunknál fogyasztónak az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt tekintjük.

JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

Társaságunk törekszik fogyasztóbarát módon mérlegelni a beérkező kéréseket/igényeket, valamint teljes körűen megválaszolni a feltett kérdéseket, továbbá a felmerülő problémák megoldásában lehetőségeihez mérten közreműködni.

Amennyiben a fenti elérhetőségeken eljuttatott észrevételével kapcsolatban még sem tudunk megnyugtató válasszal szolgálni, illetve Ön úgy látja, hogy azt nem megfelelően kezeltük, lehetősége van illetékesség szerint a következő Szervezetek segítségét kérni.

A Fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén:

- Magyar Nemzeti Bank Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Központi levélcím: H-1534 Budapest, BKKP, Postafiók: 777. Központi telefon: (36-1) 4899-100 Ügyfélszolgálat telefonszáma: (36-40) 203-776 Ügyfélszolgálat e-mail címe: ugyfelszolgalat@mnb.hu Központi telefax: (36-1) 4899-102

Szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén:

- Pénzügyi Békéltető Testület: Levelezési cím: 1525 Budapest, BKKP, Postafiók 172. E-mail cím: pbt@mnb.hu Telefon: (06-1) 4899-700

- és/vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint: Bíróság levelezési címe: illetékesség szerint

A Társaságunkhoz benyújtott panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél bírósághoz fordulhat.